



Kravkatalog

Genom kravkatalogen kan den avropsberättigade vid avrop ställa ytterligare krav för att anpassa sin avropsförfrågan utifrån sina behov. Tillämpningen kan ske både som obligatoriska krav (ska-krav) och tilldelningskriterier (bör-krav).

Nedan följer områden där krav på tjänst kan ställas och specificeras vid avrop.

- Information/kommunikation
- Kompetens
- Säkerhet
- Statistik och uppföljning
- Service
- Bokning
- e-handel
- Pris
- Viten

1. Information/kommunikation

Spårningssystem

Krav kan exempelvis ställas på att:

- Ramavtalsleverantören ska lämna ut information om exempelvis var resenär befinner sig/resplan på begäran från den avropsberättigade inom (X) timmar vid det fall den avropsberättigade inte har egen tillgång till systemet.
- Den avropsberättigade ska kunna se resenärens hela aktuella bokning (inte enbart var resenären befinner sig).
- Den avropsberättigade ska kunna se vilka resenärer som är bokade att resa till en viss destination så att de kan förhindras att resa vid t ex incidenter på destinationsorten, s.k. "pre-trip reporting".
- Minst X antal personer från den avropsberättigade ska kunna vara inne i verktyget samtidigt.
- Tjänsten ska vara tillgängligt för den avropsberättigade 24 tim/dygn årets alla dagar.
- Spårningssystemet ska vara kopplad till den app som Ramavtalsleverantören ska tillhandahålla.

Reseportal

Krav kan exempelvis ställas på att ramavtalsleverantören ska kunna erbjuda en reseportal från vilken inloggning till självbokningssystem, reseinformation från ramavtalsleverantören, den avropsberättigades

egna styrdokument och egen reserelaterad information, statistik och rapporter från ramavtalsleverantören samt externa länkar till väder, flygplatsinformation och information om kommunala kommunikationsmedel finns tillgängligt.

Synliggöra rangordning av hotell

Krav kan exempelvis ställas att ramavtalshotellen rangordnas i självbokningssystemet.

Singel-sign-on

Krav kan exempelvis ställas på att ramavtalsleverantören ska kunna erbjuda inloggning till reseportal och/eller självbokningssystem via singel-sign-on.

24-timmars service

Krav kan exempelvis ställas på att:

- 24-timmarsservice ska kunna nås via samma telefonnummer som används vid ordinarie kontakt med ramavtalsleverantören.
- Ramavtalsleverantören ska ha en telefonsvarare som anger att en omkoppling sker till 24-timmarsservice som även informerar om att ett arvode tas ut vid kontakt med 24-timmarsservicen.

Visum

Krav kan exempelvis ställas på att ramavtalsleverantören ska vara behjälplig vid hantering av visumansökan.

Vaccinationer

Krav kan exempelvis ställas på att ramavtalsleverantören ska informera om de vaccinationer som krävs för inresa till aktuell destination.

Specifikt telefonnummer

Krav kan exempelvis ställas på att ramavtalsleverantören ska upprätta ett specifikt telefonnummer för den avropsberättigade.

App

Krav kan exempelvis ställas på att resenären via app ska ha tillgång till sina biljetter och hela sin aktuella resebokning samt även tidigare och kommande resebokningar.

2. Kompetens

Krav kan exempelvis ställas på att resekonsulterna, i den för avropsberättigad dedikerade teamet, ska ha en lämplig reseutbildning enligt nedan:

- TRAC-utbildning eller likvärdigt.
- Språk och lokalkännedom.
- Minst X års erfarenhet av kvalificerat resebyråarbete.

3. Säkerhet

Säkerhetsskyddsavtal

Krav kan exempelvis ställas på säkerhetsskyddsavtal nivå 2 eller 3.

Säkerhet i appar

Krav kan exempelvis ställas på att inloggning i app ska ske med två-faktor autentisering och att förbindelse mellan applikationen mellan app och tjänsten ska vara krypterad med TLS 1.3 eller senare version. Krav kan också ställas på att app inte får använda sig av kamera, mikrofon och GPS.

4. Statistik och uppföljning

Statistik

Krav kan exempelvis ställas på att:

- Ramavtalsleverantören ska tillhandahålla ett webbaserat verktyg, Qlickview-baserad frågedatabas eller likvärdigt. Informationen ska uppdateras med korrekta siffror kontinuerligt, med högst X veckors fördröjning.
- Ramavtalsleverantören ska även kunna ta fram särskild miljöstatistik enligt överenskommelser med den avropsberättigade.

Uppföljningsmöten

Krav kan exempelvis ställas på att ramavtalsleverantören ska ha X antal uppföljningsmöten per år med den avropsberättigade.

5. Service

SLA (Service Level Agreement)

Andra krav på SLA kan ställas. Det kan exempelvis vara krav på kortare svarstider.

Tredjepartssystem

Krav kan exempelvis ställas på att ramavtalsleverantörens stödsystem ska kunna integreras i, på den svenska marknaden, befintliga reseadministrativa processtöd.

HR feed

Krav kan exempelvis ställas på att resenärsp profiler automatiskt ska kunna hämtas in från den Avropsberättigades HR-system.

Konsulttjänster

Krav kan exempelvis ställas på att ramavtalsleverantören ska tillhandahålla konsulttjänster inom olika reserelaterade områden, exempelvis för mer omfattande analyser, statistik och onlinetjänster.

Bokning av miljövänliga alternativ

Krav kan exempelvis ställas på att ramavtalsleverantören ska kunna ge resenären/resebeställaren ett miljövänligt alternativ vid förslag av resa såsom reduktion av utsläpp genom biobränsle.

Travel Management och/eller resesamordning

Krav kan exempelvis ställas på att ramavtalsleverantören ska tillhandahålla stöd inom Travel Management och/eller resesamordning.

Bokning av konferenser

Krav kan exempelvis ställas på att ramavtalsleverantören ska tillhandahålla projektledare för att boka och hålla ihop konferenstjänster.

I första hand ska de statliga ramavtalen eller den avropsberättigades egna avtal för konferenstjänster användas.

Vid avrop från de statliga ramavtalen för konferenstjänster där förnyad konkurrensutsättning krävs ska den avropsberättigade först ha genomfört ett avrop av konferensanläggning innan ramavtalsleverantören kan boka och hålla ihop konferenstjänsten.

Klimatkompensation

Krav kan exempelvis ställas på att ramavtalsleverantören ska kunna erbjuda möjlighet för resenären/resebeställaren att klimatkompensera sina resor om det finns stöd för detta i den avropsberättigades miljö- och resepolicy. Rutiner för klimatkompensation och kostnaden för detta sker i sådant fall i överenskommelse med den avropsberättigade.

Utrikes moms

Krav kan exempelvis ställas på att återbetalning av utländsk moms ska vara möjligt.

Bokning utanför ordinarie GDS

Krav kan exempelvis ställas på att bokning via NDC ska vara möjligt.

6. Bokning

Självbokningssystem (online)

Krav kan exempelvis ställas på att användargränssnittet ska vara på engelska och att det ska vara möjligt att sortera resor efter exempelvis miljöpåverkan. Krav kan även ställas på vilken typ av resor (exempelvis tåg) som ska presenteras först, att det ska gå att se aktuella bokningar och tidigare genomförda bokningar bokade både offline samt online.

App

Krav kan exempelvis ställas på att resenären via app ska kunna boka resor och boende.

Leverans av färdhandlingar

Krav kan exempelvis ställas på att ramavtalsleverantören ska leverera färdhandlingar via post till den leveransadress som resenären/resebeställaren anger eller vilket/vilka språk som färdhandlingar ska vara på.

Följesedel

Krav kan exempelvis ställas på att samtlig information för en och samma resa ska finnas på en följesedel. Krav kan även ställas på vilken information som ska finnas med på följesedeln eller att följesedel ska kunna hämtas via en följesedelsportal.

7. e-handel

Krav kan exempelvis ställas på ordererkännande.

8. Pris

Pris ska alltid vara minst ett av tilldelningskriterierna och kan t.ex. anges som:

- Löpande räkning på fasta arvodeskostnader, d.v.s. arvodeskostnaden debiteras löpande i varje bokning.
- Fast pris för hela eller delar av tjänsten.
- Fast pris för implementering, ifall avropsberättigad vill särskilja denna kostnad och inte ta med detta i arvodeskostnaderna.
- Engångslicensavgift på självbokningsystem, statistikverktyg mm.
- Periodisk avgift (abonnemangavgift) för bokningar online/offline utifrån uppskattad volym med eventuell slutavräkning utifrån verkligt utfall.
- Timpris på konferenstjänster som omfattas av ramavtalet samt gruppresor av mer omfattande och komplex karaktär.
- Offertpris på konferenstjänster som omfattas av ramavtalet samt gruppresor av mer omfattande och komplex karaktär.
- Timpris på konsulttjänster.

Priserna ovan är endast exempel och kan kombineras.

9. Viten

Krav på andra nivåer på viten samt ytterligare viten kan ställas i avropet.